

2024 年 8 月 2 日

### OMO ソリューション「SETSUGU」新機能の会員証アプリサービスを提供開始 ～銀座・和光の「デジタル会員証」サービスに採用、 お客様の利便性向上とデータ活用による高度な“接遇”を実現～

セイコーソリューションズ株式会社

セイコーソリューションズ株式会社（代表取締役社長：関根 淳、本社：千葉県千葉市、以下 セイコーソリューションズ）は、顧客データ活用をトータルで支援する OMO ソリューション「SETSUGU」の新サービスとして、会員証アプリサービスを提供開始いたしました。本サービスは、銀座にて長年高品質で格調高い商品・サービスを提供し続けている高級専門店の株式会社 和光（東京都中央区、代表取締役社長：庭崎 紀代子、以下 和光）にて、和光の「デジタル会員証」サービスとして 2024 年 7 月より運用を開始します。



#### ■導入背景

高級専門店の和光では、ジュエリーやウォッチなどご購入間隔が長いお客様も多く、かつお客様との長期にわたる関係構築が重視されます。会員証アプリの導入により、お客様のカード管理の負担が少なくなり、顧客データの一元化に必要な顧客情報と購買情報の紐づけや、ポイントサービスなどとの連携による CX 向上が可能になります。

また、LINE のお友達登録から会員登録、購買データを活用したお客さまへの LINE でのコミュニケーションという一貫したフローの中で、高度なマーケティングを実施できます。

## ■本サービスの特長

和光の「デジタル会員証」サービスでは、和光の会員様向けに、デジタル会員証発行、ポイント閲覧などを、和光 LINE アカウント上のアプリサービスとして提供します。会員証のアプリ化により、お客様の利便性を向上するとともに、LINE アカウントと店舗やオンラインの購買データ・顧客データの紐付けにより、“接遇”に必要なデータ活用の高度化を実現し、お客さまとの 1to1 コミュニケーションを支援します。

### ① お客様側の利便性向上

#### ・デジタル会員証で利便性アップ

お客様ご自身でアプリ内でデジタル会員証を発行いただけます。会員証カードを持ち歩く手間がなくなります。

#### ・ポイントサービス連動

ポイントプログラムと連動、アプリ内で残ポイントや有効期限等の確認が可能です。

#### ・登録の手間の少ない LINE LIFF アプリ形式

LINE 上で利用できる LIFF アプリ形式で提供。お客さまが LINE ユーザーならアプリを追加でインストールする必要がなく、会員登録や既存会員証からの移行もスムーズです。

### ② 高度な“接遇”をサポートする顧客データ活用

OMO ソリューション「SETSUGU」との連携により、下記を実現します。

#### ・顧客データの一元化

店舗・EC 双方の購買履歴や顧客情報を一元化し、顧客分析情報を可視化できます。

#### ・担当顧客の情報を確認できるダッシュボード機能

店舗向けや顧客担当者向けのダッシュボードを用意。店頭での購買履歴確認や、担当顧客のより深い理解を支援します。また、担当顧客の購買情報通知なども可能です。

#### ・マーケティングの高度化

会員アプリで取得した来店・購入データとその他の顧客データを活用し、各種ツールと連携することで、パーソナライズされた 1to1 マーケティング施策の実施が可能です。

### 【和光様からのエンドースメント】

和光では、カードの会員証を利用していましたが、ご来店間隔が長いお客様が多くいらっしゃるなかで、会員証をお持ちいただく負荷や、お忘れの場合の対応に時間がかかるなどの問題もあり、会員証のデジタル化が急務となっていました。

今回、広く普及している LINE から利用可能な「デジタル会員証」サービスを導入することで、カード管理のご負担なく会員証をご利用いただけるのに加え、アプリ内での会員登録やポイントの確認が可能になるなど、和光会員の皆さまにスムーズに会員サービスをご利用いただけます。今後も和光は、より一層のお客さまの利便性向上と、データを活用したお客さまひとりひとりに合わせた 1to1 の“接遇”の実現を目指し、取り組んでまいります。

## 【OMO ソリューション「SETSUGU」について】

### ① CDP に関するトータルサポート

CDP 導入のみならず、CDP を使って何をを目指すべきかという「構想」フェーズから、具体的な施策立案や実行までを一気通貫で支援します。

### ② 顧客データ活用伴走支援

オンライン/オフラインのデータの統合・分析・可視化・タッチポイントの強化・顧客エンゲージメント向上まで、ツールの提供に留まらず顧客データ活用を伴走支援します。

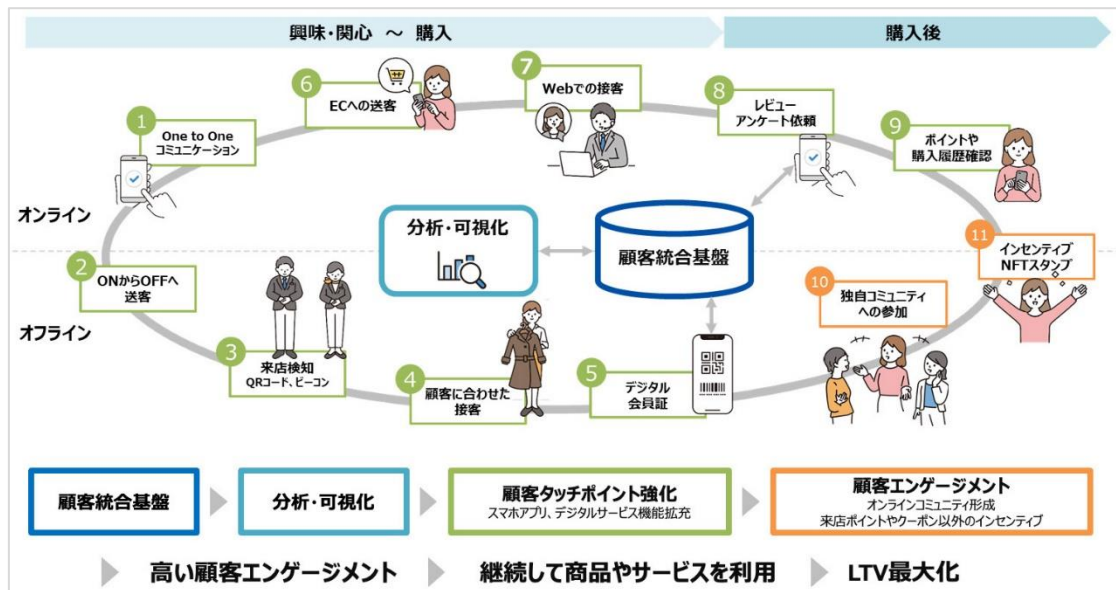
### ③ リーズナブルで接続容易性の高い CRM システム

CDP には AWS を活用、導入・保守コストを抑えた顧客基盤構築が可能です。AWS の利用により、既存システムや各種アプリとの連携がしやすい CRM システムを構築します。

### ④ 様々なサービス拡張に対応

店頭接客向けの会員管理アプリや、BI アプリ連携、担当者通知、AI 活用、顧客にあわせたパーソナライズ、顧客 ID 統合、NFT 利用など、様々なサービス拡張に対応可能です。

(OMO ソリューション「SETSUGU」の全体像)



\*「OMO ソリューション」の詳細および和光の導入事例については下記 URL をご参照ください。

<https://www.seiko-sol.co.jp/products/omo-sol/>

※本文中に記載されている製品名などは各社の登録商標または商標です。

#### 報道関係の方からのお問い合わせ先:

セイコーソリューションズ株式会社

マーケティングコミュニケーション部

担当: 安井 tel: 03-6779-8952 e-mail: pr-center@seiko-sol.co.jp

#### お客さまからのお問い合わせ先:

セイコーソリューションズ株式会社

リテール&サービスソリューション本部 OMO 統括部

担当: 中迫 tel: 03-6779-8950 e-mail: support@seiko-sol.co.jp